TABLE OF CONTENTS

		PAGE
I.	INTRODUCTION	1
II.	ORGANIZATION	1
III.	SUMMARY	2
IV.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	3
	A. ADMINISTRATION OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME	3
	B. SERVICE TO THE PUBLIC	4
	C. LANGUAGE OF WORK	6
	D. EQUITABLE PARTICIPATION	9
	E. HEARINGS	10
	F. JUDGEMENTS	12
V.	LIST OF RECOMMENDATIONS AND COMMENTS BY THE ADMINISTRATION	13

I. INTRODUCTION

In the summer of 1983, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted an official languages evaluation of the Administration of the Supreme Court of Canada. The purpose of the study was to evaluate the extent to which the Administration complies with the Official Languages Act. The review covered four main areas: service to the public, language of work, management of the official languages programme and participation of both language groups within the Administration.

This report is based on the study team's observations and findings, and includes recommendations to assist the Administration of the Supreme Court in meeting its obligations under the Official Languages Act. The required information was obtained through interviews with twenty members of the Administration's staff, and analysis of all relevant statutes, rules and other documentation dealing with official languages.

We wish to thank the staff of the Administration for their co-operation throughout the study.

II. Organization

The Supreme Court's sole registry is situated in Ottawa, with a staff comprising 63 employees. The Administration is overseen by the Registrar who, persuant to the Supreme Court Act, is appointed by the Governor-in-Council, as is his deputy. The Administration fulfills an important support role to the judges and provides the services of a registry to its publics, among the most important being lawyers who plead before the Court. In addition to these responsibilities, the Registrar, under the direction of the Chief Justice, must ensure the publication of the Supreme Court Reports and judgements of the Court, and make arrangements for the provision of simultaneous interpretation for Court hearings.

III. SUMMARY

The Administration of the Supreme Court is endeavouring to improve the services it offers to its various publics and in many ways it is enjoying a good measure of success. Its staff members now include a healthy proportion of bilingual employees. Important initiatives have been taken with regard to the release of the Court's judgements in both languages and to the provision of simultaneous interpretation for hearings. However, the Administration should take the necessary steps to inform the public that simultaneous interpretation facilities are available.

The Administration would also benefit from a more planned and active approach to official languages matters. Its performance, both in terms of language of service and language of work, would continue to improve if employees were made more aware of their rights and responsibilities pursuant to the Official Languages Act. The Court Administration still has no official languages policy and it needs to establish specific objectives for its managers.

Even though 60% of employees are Francophone, English remains largely the language of work in most areas. Finally, the question of the participation of members of both language groups needs to receive more attention in the Administration's overall planning of its human resources requirements.

IV. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. ADMINISTRATION OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

While we were pleased to note the positive attitudes of the Administration's staff and their evident desire to respect the Official Languages Act, we think the Administration could adopt a more active and comprehensive approach to Official Languages.

Weaknesses noted over the past several years in the Annual Reports to Parliament of the Commissioner of Official Languages had yet to be corrected at the time of the study. For instance, a co-ordinator of official languages had not been appointed despite the Administration's continuing assurances that this would happen sometime in 1983.

No written guidelines exist to inform employees of the Administration's position on language of service, language of work or equitable participation. Similarly, although the Administration's official languages plan presents general objectives, more clearly-defined goals for managers should be established, with strategies outlined for their attainment. Managers are not evaluated on their achievements in this field and there are no control mechanisms to evaluate progress.

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

1. **a) ensure that a member of its staff is given responsibility for official languages matters, with a clearly-defined mandate;**

   b) develop policy guidelines and a system of controls adapted to its own needs; and

   c) establish well-defined objectives and hold managers accountable for them.

Although they were aware of the Official Languages Act in general terms, most of the employees interviewed did not have a clear understanding of the policies relating to the Act. Many did not remember ever receiving information on official languages matters, and none recalled seeing the Administration's official languages plan.

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

2. inform all employees of their rights and responsibilities pursuant to the Official Languages Act and ensure that staff are aware of the Administration's official languages objectives.

B. SERVICE TO THE PUBLIC

The Administration of the Supreme Court is striving to serve its publics well in both official languages. It has managed to develop a bilingual capability that generally enables it to provide services in English and French. Thirty-six of the 41 incumbents of bilingual positions meet the language requirements.

Recently a new telephone system was installed to centralize calls, thereby ensuring that bilingual reception services are always provided. However, not all employees have been advised of the correct telephone answering procedures. We also found certain inconsistencies in the way the registry staff (records) determined language preferences. Instead of encouraging members of the public to state their language preferences, they used a variety of criteria to determine the language in which to serve a particular member of the public. These included the language of the document filed, the province in which the lawyer resided and the accent of the caller.

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

3. a) inform all staff of the correct way to address the public, on the telephone and in person;

b) advise staff to request members of the public filing documents, both lawyers and litigants, to indicate their preferred language for written and verbal communications; and

c) record the preferences noted on each file.

The Administration has undertaken the resolution of the problem of unilingual commissionaires. Now, at the main entrances, commissionaires are bilingual except for the night-shift.

In the summer, guided tours are offered throughout the day to visitors interested in viewing the Supreme Court building. Tours are conducted in both English and French. During the rest of the year the Administration provides this service to both language groups on an appointment basis. An historical film is also shown and exists in both languages.

Most written material provided to the public is available in both languages, including Weekly Bulletins of Proceedings and Supreme Court Reports. This latter publication, which consists of summaries of the cases and decisions together with the judges' notes, has been available in both languages since 1970, the year following the passing of the Official Languages Act. The language quality of judgements and of the Supreme Court Reports is ensured by the head of publications and the revisor, who have backgrounds in law and translation.

The Library of the Supreme Court receives many visitors, among them lawyers, law students and members of the general public. Services are available in both languages. The Library produces its bulletin in a bilingual format and all signage and catalogue material are in English and French.

C. LANGUAGE OF WORK

1. Overall situation

We observed more serious problems in the language-of-work situation than in the area of language of service. Despite the strong representation of Francophones on staff, English dominates as a language of work except in the publications branch which operates, to all intents and purposes, as a French-language unit.

We observed many instances of Francophone employees being supervised in English. Some involve supervisory positions which are unilingual English (Chief of Personnel and Administrative Services, Chief Librarian and one Assistant Librarian). Others result from the inability of supervisors to handle communications in their second language, although they meet the language requirements of their positions. It seems also that Francophones may, for a variety of reasons, feel more at ease working in English. Not all of the supervisors interviewed were aware that employees' language preferences should prevail and that employees should be offered the choice of language in matters such as performance evaluations.

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

4. a) identify as bilingual all positions with supervisory functions;

b) take measures to ensure that supervisors have the opportunity to acquire the language skills necessary to meet the requirements of their positions, or in cases where exemptions may apply, make appropriate administrative arrangements; and

c) inform all supervisors that they must respect their employees' language preferences when communicating with them, and particularly when preparing performance evaluations.

Finally, we found that a number of work instruments did not exist in both English and French. Some hearing lists are only partially bilingual and, to date, not more than one-third of the Administration's job descriptions have been translated.

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

5. **examine all work instruments and, where they are not in both languages, arrange to have them translated in as short a time as possible.**

While management takes care to communicate with staff as a whole in both languages, we believe it could do more to encourage a greater use of French throughout the Administration's operations. For instance, managers interviewed stated that meetings at their level were exclusively in English because not all participants are bilingual. Likewise, English only tends to be used at in-service meetings because of the presence of unilingual Anglophones. The only exception is the publications branch where both languages are used freely.

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

6. **encourage greater use of French at meetings by inviting Francophones to use French and by encouraging unilingual Anglophones to develop their receptive bilingual skills.**

In the two areas of the Administration where employees are called upon to draft reports - publications and the library - both languages are used freely for written work.

2. Personnel and Central Services

We found that employees in these services were conscious of their responsibility to provide service in the language preferred by the Administration's employees. However, a number of areas lacked sufficient bilingual capability to ensure that this responsibility was consistently met. At the time of the audit for instance, there was no French-language capability in Finance and, in Personnel, it existed only at the clerical level - a situation that would dissatisfy anyone wishing to discuss a major issue in French.

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

7. **a) conduct an overall review of positions in central and personnel services and, where necessary, modify linguistic profiles that are inappropriate for the language requirements of the positions;**

b) develop language-training plans for employees unable to satisfy the revised language requirements; and

c) in cases where employees may have exemptions, ensure that appropriate administrative arrangements are made.

D. EQUITABLE PARTICIPATION

In its official languages plan for 1981-1982, the Administration of the Supreme Court indicated its intention to pursue the objective of equitable participation of both language groups. Unfortunately, the Administration has developed no specific plans for achieving this objective.

Moreover we found that managers had not been involved in any discussion of this subject, nor had they been asked to establish objectives for their own areas of responsibility.

As a result there has been little improvement in the under-representation of Anglophones, a problem we have noted in our annual reports of the past few years. Francophones now make up approximately 60% of the Administration's staff compared to Anglophones who comprise 40%. In every category over 50% of employees are Francophone.

We also found that the participation figures we received varied according to the source: it was impossible to reconcile information from the OLIS print-outs with the information provided by Personnel.

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

8. a) establish overall and sectorial objectives for Anglophone and Francophone participation in each employment category; and

b) develop action plans to achieve these objectives.

E. HEARINGS

Earlier in the report we mentioned that simultaneous interpretation is now provided for all hearings. The Supreme Court introduced this service in the spring of 1983. It is an initiative of which the Administration is justifiably proud, and one which we applaud in view of the Supreme Court's symbolic importance for all Canadians.

Therefore, when we attended hearings late in September, we were somewhat surprised to observe that the Administration had not taken steps to inform members of the public of this service. Interpreters seated in their booths were the only indication of its availability.

Upon enquiry, we were told that lawyers had been advised that this service was offered. Obviously this is not enough. No notice was posted on the court-room door, nor were earphones in evidence. During the audit interviews we were told that few people requested earphones. After observing the situation, we can offer at least one possible reason: the average citizen, unfamiliar with the Court's proceedings and its formal atmosphere, would undoubtedly be hesitant to approach the usher positioned at the front of the court-room to request the interpretation facilities.

We asked the security guard immediately outside the court-room if he could tell us where to obtain earphones. Unfortunately, he was unable to communicate in French. We then checked the hearing list at the front desk to see if it mentioned that simultaneous interpretation was provided and where earphones might be obtained. Not only did it fail to convey this information, referring solely to the cases being heard, but it was only partially bilingual. It should be noted that a complaint regarding this last matter was reported in last year's Annual Report, and the Administration has had ample time to react.

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

9. a) mention on the notice of hearing that the Court is providing simultaneous interpretation;

b) offer earphones to people entering the court-room or leave them readily available on the public benches;

c) ensure that all aspects of the hearing lists are in English and French; and

d) ensure that personnel posted at the court-room door are bilingual.

F. JUDGEMENTS

A highlight of the audit was the Supreme Court Administration's liberal interpretation of section 5 of the Official Languages Act regarding decisions, orders and judgements, and particularly subsection 5(1) which reads as follows:

> 5. (1) All final decisions, orders and judgements, and including any reasons given therefor, issued by any judicial or quasi-judicial body established by or pursuant to an Act of the Parliament of Canada shall be issued in both official languages where the decision, order or judgement determines a question of law of general public interest or importance or where the proceedings leading to its issue were conducted in whole or in part in both official languages.

When we conducted the audit, the Administration of the Supreme Court had already developed a plan to begin to release simultaneously in both languages all judgements including reasons therefor. The plan, when implemented, will represent a significant departure from the current practice whereby only those judgements dealing with constitutional questions, with matters relating to Quebec, or for which the proceedings were conducted in both languages are released simultaneously in English and French.

The Court appears, however, to be having some difficulties in meeting its original goal of implementation in October, and the target date has been put back to the end of 1983. In our view the objective of providing members of both language groups with equal access in their language to the Supreme Court's judgements is of critical importance, and we encourage the Court to continue to pursue it.

At present, the Administration has a carefully-developed control system that enables it to determine accurately the number of translations outstanding, and to initiate appropriate action if a translation is taking longer than would normally be anticipated. Together with the Translation Bureau of the Secretary of State Department, it has managed to eliminate the backlog of untranslated judgements that existed a few years ago. The Administration's decision to begin releasing all judgements simultaneously in English and French is recognition of the progress that has been made in developing a bank of knowledge in the area of legal translation and of the increased efficiency in the translation operation. We were also told that the Administration of the Supreme Court regularly receives enquiries about the completion of the translations of judgements, an important reminder of the need to implement this plan.

V. LIST OF RECOMMENDATIONS

For convenience, we repeat here the recommendations made in this report, grouped according to the five main areas of the audit.

The Administration of the Supreme Court has agreed to all our recommendations and pointed out that, at the time of printing, it has already complied with recommendations 9 a) and 9 b). The Administration intends to develop a comprehensive official languages policy and programme which will enable it to follow through on the remainder of our recommendations.

A. ADMINISTRATION OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

1. a) ensure that a member of its staff is given responsibility for official languages matters, with a clearly-defined mandate;

   b) develop policy guidelines and a system of controls adapted to its own needs; and

   c) establish well-defined objectives and hold managers accountable for them.

2. inform all employees of their rights and responsibilities persuant to the Official Languages Act and ensure that staff are aware of the Administration's official languages objectives.

B. SERVICE TO THE PUBLIC

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

3. a) inform all staff of the correct way to address the public, on the telephone and in person;

   b) advise staff to request members of the public filing documents, both lawyers and litigants, to indicate their preferred language for written and verbal communications; and

   c) record the preferences noted on each file.

C. LANGUAGE OF WORK

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

4. a) identify as bilingual all positions with supervisory functions;

b) take measures to ensure that supervisors have the opportunity to acquire the language skills necessary to meet the requirements of their positions, or in cases where exemptions may apply, make appropriate administrative arrangements; and

c) inform all supervisors that they must respect their employees' language preferences when communicating with them, and particularly when preparing performance evaluations.

5. examine all work instruments and, where they are not in both languages, arrange to have them translated in as short a time as possible.

6. encourage greater use of French at meetings by inviting Francophones to use French and by encouraging unilingual Anglophones to develop their receptive bilingual skills.

7. a) conduct an overall review of positions in central and personnel services and, where necessary, modify linguistic profiles that are inappropriate for the language requirements of the positions;

b) develop language-training plans for employees unable to satisfy the revised language requirements; and

c) in cases where employees may have exemptions, ensure that appropriate administrative arrangements are made.

D. EQUITABLE PARTICIPATION

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

8. a) establish overall and sectorial objectives for Anglophone and Francophone participation in each employment category; and

b) develop action plans to achieve these objectives.

E. HEARINGS

We therefore recommend that the Administration of the Supreme Court:

9. a) mention on the notice of hearing that the Court is providing simultaneous interpretation;

b) offer earphones to people entering the court-room or leave them readily available on the public benches;

c) ensure that all aspects of the hearing lists are in English and French; and

d) ensure that personnel posted at the court-room door are bilingual.

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

ADMINISTRATION DE LA COUR SUPRÊME

FÉVRIER 1984

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
I.	INTRODUCTION	1
II.	ORGANISATION	1
III.	SOMMAIRE	2
IV.	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	3
	A. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	3
	B. SERVICE AU PUBLIC	4
	C. LANGUE DE TRAVAIL	6
	D. PARTICIPATION ÉQUITABLE	9
	E. AUDIENCES	10
	F. JUGEMENTS	12
V.	LISTE DES RECOMMANDATIONS ET RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION	13

I. INTRODUCTION

A l'été de 1983, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a effectué une évaluation de la situation linguistique de l'Administration de la Cour suprême. Nous nous proposions d'évaluer dans quelle mesure cet organisme se conforme à la Loi sur les langues officielles. A cette fin, nous avons axé notre évaluation sur quatre grands secteurs: le service au public, la langue de travail, l'administration du programme des langues officielles, et la participation des deux groupes linguistiques au sein de l'effectif.

Le présent rapport est fondé sur les observations faites par l'équipe de vérification et contient des recommandations propres à aider l'Administration de la Cour suprême à mieux se conformer à la Loi sur les langues officielles. L'équipe a obtenu les renseignements nécessaires à sa vérification grâce à l'interview d'une vingtaine de membres du personnel de l'organisme et à l'analyse des textes législatifs, des règlements et d'autres documents traitant des langues officielles.

Nous tenons à remercier le personnel de l'Administration qui a collaboré tout au long de l'évaluation.

II. ORGANISATION

Le seul greffe de la Cour, qui emploie 63 personnes, est à Ottawa. En vertu de la Loi sur la Cour suprême, un registraire, nommé par le Gouverneur en conseil supervise les activités de l'Administration. Son adjoint est aussi nommé par le Gouverneur en conseil. L'Administration fournit des services de soutien aux juges de la Cour et dispense les services du greffe à différents utilisateurs, surtout des avocats qui plaident devant la Cour. En outre, sous la direction du Juge en chef, le registraire et son adjoint veillent à la publication des Recueils des arrêts de la Cour suprême et des jugements de cette Cour et s'occupent des arrangements administratifs pour les services d'interprétation simultanée lors des audiences.

III. SOMMAIRE

L'Administration de la Cour suprême s'efforce d'améliorer constamment les services qu'elle offre à ses publics. Ses efforts ont dans l'ensemble porté fruit. Ainsi, son effectif compte maintenant une proportion respectable d'employés bilingues et l'organisme a pris des mesures importantes pour assurer la production des jugements dans les deux langues officielles et la disponibilité des services d'interprétation lors des audiences. Toutefois, l'Administration devrait voir à mieux informer le public de l'existence de ces services d'interprétation.

Par ailleurs, l'Administration aurait avantage à adopter une démarche plus active et ordonnée en ce qui concerne son programme des langues officielles. Ainsi son rendement en matière de langue de service et de langue de travail s'améliorerait encore davantage si ses employés étaient plus sensibilisés aux droits et responsabilités que prévoit la Loi sur les langues officielles. L'Administration ne possède toujours pas de politique des langues officielles et elle se doit de fixer des objectifs précis à ses gestionnaires.

Malgré un pourcentage appréciable de 60 % de francophones au sein de l'effectif, l'anglais demeure pour une large part la langue de travail dans la plupart des secteurs. Enfin, la question de la participation des membres des deux groupes linguistiques doit prendre une plus grande place dans la planification globale de ses besoins en ressources humaines.

IV. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

A. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

C'est bien sûr avec grand plaisir que nous avons constaté l'esprit positif qui anime le personnel de l'Administration et sa volonté réelle de se conformer à la Loi sur les langues officielles,

néanmoins, nous demeurons convaincus que l'organisme peut aborder le programme linguistique de façon plus dynamique et sous un angle plus global.

Au moment de l'évaluation, nous avons constaté que les points faibles déjà mis en évidence dans les rapports annuels du Commissaire aux langues officielles au Parlement ces dernières années subsistaient toujours. Par exemple, l'Administration n'a pas encore désigné de coordonnateur des langues officielles bien qu'elle nous ait à maintes reprises assurés qu'elle le ferait avant la fin de 1983.

Par ailleurs, l'organisme ne possède aucune ligne directrice qui informerait ses employés de ses lignes de conduite au sujet de la langue de service, de la langue de travail et de la participation équitable. Dans le même ordre d'idées, son plan des langues officielles présente bien des objectifs généraux mais il devrait être assorti d'objectifs précis et de plans d'action connexes à l'intention des gestionnaires. L'évaluation de ces derniers ne tient aucun compte de leur rendement dans le domaine des langues officielles et aucun mécanisme de contrôle ne permet d'évaluer les progrès accomplis.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

1. **a) de nommer un de ses employés responsable des questions de langues officielles en lui donnant un mandat précis;**

   b) d'élaborer des lignes de conduite et un système de contrôle adapté à ses propres besoins; et

   c) de fixer des objectifs précis dont les gestionnaires seraient tenus responsables.

S'ils étaient sensibilisés aux grandes lignes de la Loi sur les langues officielles, la plupart des employés interviewés ne comprenaient pas vraiment bien les politiques rattachées à cette Loi. Beaucoup ne se souvenaient pas avoir reçu d'information sur les langues officielles et aucun ne pouvait affirmer avoir vu le plan des langues officielles de l'organisme.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

2. **d'informer les employés des droits et responsabilités qui découlent de la Loi sur les langues officielles et de les sensibiliser aux objectifs de l'organisme en matière de langues officielles.**

B. SERVICE AU PUBLIC

L'Administration de la Cour suprême s'efforce d'offrir un bon service au public dans les deux langues officielles. Elle a réussi à se doter d'un effectif bilingue suffisant pour assurer ses services en anglais et en français. Trente-six des 41 titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Récemment, l'Administration s'est doté d'un nouveau système téléphonique regroupant tous ses centraux. Cependant, elle n'a pas informé tous ses employés du protocole téléphonique bilingue. Nous avons aussi observé certaines incohérences dans la manière dont le personnel du greffe (archives) détermine les préférences linguistiques. Plutôt que de tout simplement demander à l'interlocuteur quelle langue il préfère utiliser, les employés déterminent eux-mêmes cette préférence selon une série de critères dont la langue des documents produits, la province de résidence de l'avocat et l'accent de l'interlocuteur.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

3. **a) d'informer son personnel du protocole téléphonique et de la manière de s'adresser aux visiteurs;**

b) d'exiger que son personnel demande aux personnes qui produisent des documents, qu'il s'agisse d'avocats ou de parties aux litiges, de spécifier quelle langue ils préfèrent dans leurs communications orales et écrites; et

c) de consigner la préférence linguistique de chaque personne à son dossier.

L'Administration s'est penché sur le problème des commissionnaires unilingues et, ceux de l'entrée principale sont maintenant tous bilingues, sauf pendant le quart de nuit.

En été, les touristes peuvent faire des visites guidées de l'immeuble de la Cour suprême. Ces visites se déroulent dans l'une ou l'autre langue officielle. Le reste de l'année, les visites, encore dans les deux langues officielles, se font sur réservation seulement. Les visiteurs peuvent aussi assister à la projection d'un film historique dans la langue officielle qu'ils désirent.

L'Administration produit dans les deux langues officielles la plupart des documents imprimés à l'intention du public, y compris le Bulletin des procédures devant la Cour et les Recueils des arrêts de la Cour suprême. Ces recueils qui contiennent des résumés des causes et des décisions avec les notes des juges sont disponibles dans les deux langues officielles depuis 1970, année suivant l'adoption de la Loi sur les langues officielles. Le chef des Publications et le réviseur veillent à la qualité linguistique des jugements et des Recueils des arrêts de la Cour suprême. Ils possèdent tous deux une formation en droit et en traduction.

La bibliothèque de la Cour reçoit de nombreux visiteurs dont des avocats, des étudiants et des membres du public. Tous ces visiteurs peuvent obtenir des services dans les deux langues officielles. La bibliothèque produit un bulletin bilingue et tous les panneaux indicateurs de même que les index sont en anglais et en français.

C. LANGUE DE TRAVAIL

1. Situation générale

En ce qui concerne la langue de travail, nos observations nous ont révélé une situation moins reluisante que dans le secteur de la langue de service. Malgré le fort pourcentage de francophones au sein de l'effectif, l'anglais s'impose nettement comme langue de travail, sauf à la Direction des publications qui fonctionne à toutes fins utiles comme une unité de langue française.

Beaucoup d'employés francophones sont supervisés en anglais, dans certains cas, des postes de supervision sont unilingues anglais (chef du Personnel et des Services administratifs, bibliothécaire principal et un bibliothécaire adjoint), dans d'autres, les superviseurs sont incapables de communiquer dans leur deuxième langue même s'ils satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Il semble aussi que certains francophones, pour une raison ou une autre, préfèrent travailler en anglais. Les superviseurs interviewés ne savaient pas tous que la préférence linguistique des employés doit primer et qu'ils doivent offrir à ces employés le choix de la langue dans des activités comme les appréciations du rendement.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

4. a) de désigner bilingues tous les postes comportant des fonctions de supervision;

b) de prendre les mesures pour faire en sorte que les superviseurs aient la possibilité d'acquérir les connaissances linguistiques correspondant aux exigences de leur poste ou, dans les cas d'exemptions, de prendre les arrangements administratifs voulus; et

c) d'informer tous les superviseurs qu'ils doivent respecter la préférence linguistique de leurs employés dans leurs échanges, particulièrement pour les appréciations du rendement.

Finalement, nous avons constaté que les documents de travail n'existaient pas tous dans les deux langues officielles. Par exemple, certains rôles affichés à la Cour ne sont qu'en partie bilingues et moins du tiers des descriptions de postes sont traduites.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

5. de relever tous les documents de travail unilingues et de les faire traduire dans les plus brefs délais.

Lorsqu'elle communique avec l'ensemble du personnel, la direction s'efforce de le faire dans les deux langues, mais nous pensons qu'elle peut faire encore plus pour favoriser un usage plus répandu du français dans toutes les activités de l'organisme. Par exemple, des gestionnaires interviewés ont déclaré que toutes les réunions tenues à leur échelon hiérarchique se déroulent exclusivement en anglais parce que certains participants ne sont

pas bilingues. De même, dans les réunions des unités de travail l'anglais tend à être la seule langue utilisée en raison de la présence d'anglophones unilingues. La seule exception est la Direction des publications où les employés utilisent librement les deux langues.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

6. d'encourager un usage plus fréquent du français lors des réunions en invitant les francophones à faire leurs interventions en français et en encourageant les anglophones à accroître leur connaissance passive du français.

Dans les deux secteurs où les employés doivent rédiger des rapports (Publications et Bibliothèque) les deux langues sont d'usage courant dans les travaux écrits.

2. Services centraux et services du personnel

Les employés de ces services savent qu'ils doivent respecter la préférence linguistique du personnel de l'Administration. Cependant, certains secteurs ne sont pas dotés d'une capacité bilingue suffisante pour s'acquitter de cette responsabilité. Par exemple, au moment de notre vérification, les Finances ne comptaient aucun employé capable d'offrir des services en français et au Personnel, seul le personnel de soutien pouvait offrir des services dans cette langue, situation plutôt ennuyeuse pour quelqu'un qui souhaite discuter de questions importantes en français.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

7. **a) de mener un examen de l'ensemble des postes des services centraux et du personnel et, si nécessaire, modifier les profils linguistiques ne correspondant pas aux exigences linguistiques réelles des postes;**

b) d'élaborer des plans de formation linguistique à l'intention des employés qui ne satisferont pas aux nouvelles exigences linguistiques des postes; et

c) dans le cas des employés bénificiant d'exemptions, de prévoir les arrangements administratifs voulus.

D. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Dans son plan des langues officielles de 1981-1982, l'Administration de la Cour suprême affirmait son intention d'atteindre son objectif d'en arriver à une participation équitable des deux groupes de langue officielle. Malheureusement, elle n'a élaboré aucun plan précis pour atteindre cet objectif.

De plus, selon nos observations, les gestionnaires n'ont été invités à aucune discussion à ce sujet et on ne leur a pas non plus demandé de fixer des objectifs pour leur propre secteur de responsabilité.

Ainsi donc, le faible pourcentage relatif d'employés anglophones au sein de l'effectif n'a connu qu'une très faible augmentation, bien que nous ayons déjà signalé le déséquilibre dans nos rapports annuels des dernières années. Les francophones et les anglophones composent respectivement 60 % et 40 % de l'effectif. La proportion des employés francophones dépasse 50% dans chaque catégorie.

Nous avons aussi constaté que les chiffres sur la participation variaient d'une source à l'autre: il a été impossible d'établir un rapport entre les imprimés SILO et les renseignements obtenus du Personnel.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

8. **a) de fixer des objectifs de participation globaux et sectoriels pour chaque catégorie d'emploi; et**

b) d'élaborer des plans d'action permettant d'atteindre les objectifs fixés.

E. AUDIENCES

Nous avons déjà mentionné que l'organisme offre des services d'interprétation simultanée lors de toutes ses audiences. La Cour a en effet commencé à offrir ces services au printemps de 1983. Il s'agit là d'une initiative dont l'Administration tire une certaine fierté et pour laquelle nous ne pouvons que la féliciter compte tenu du grand symbolisme que revêt l'organisme pour tous les Canadiens.

En septembre dernier, lorsque nous avons assisté à des audiences de la Cour, nous avons cependant été étonnés de constater que l'Administration n'avait pris aucune mesure pour informer le public de l'existence des services d'interprétation. Seule la présence d'interprètes à leur poste dans une cabine permettait de deviner que ces services étaient disponibles.

Nous avons demandé des précisions à ce sujet et on nous a dit que les avocats avaient été avisés de l'existence du service, ce qui, à notre avis, est insuffisant. Aucun avis à cet effet n'est affiché sur la porte de la salle d'audiences et les écouteurs ne sont pas en évidence. On a mentionné au cours des entrevues que très peu de personnes demandaient des écouteurs. Après avoir

observé le déroulement des audiences, nous pouvons avancer une explication très plausible: le citoyen moyen, peu familier des procédures de la Cour et probablement impressionné par l'atmosphère qui s'en dégage, hésitera sans aucun doute avant de s'adresser au huissier posté à l'avant de la salle pour lui demander comment procéder pour utiliser les services d'interprétation.

Nous avons demandé au gardien de sécurité en poste à l'extérieur de la salle d'audiences s'il pouvait nous dire où se procurer les écouteurs mais malheureusement, il ne parlait pas français. Nous avons donc consulté le rôle affiché à l'avant afin de voir si on y mentionnait les services d'interprétation simultanée et l'endroit où se procurer les écouteurs. Non seulement le rôle ne faisait-il mention que des causes qui seraient entendues, mais encore n'était-il qu'en partie bilingue. Il est à remarquer qu'une plainte portant justement sur le bilinguisme partiel de ce document avait été signalée dans notre rapport annuel de l'an dernier. L'Administration aurait donc eu le temps d'apporter les correctifs nécessaires.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

9. a) de préciser sur l'avis d'audiences que la Cour offre des services d'interprétation simultanée;

   b) d'offrir des écouteurs aux personnes qui entrent dans la salle d'audiences ou de s'assurer qu'ils sont bien à la vue du public sur les bancs;

   c) de veiller à ce que le rôle affiché soit entièrement en anglais et en français; et

   d) de s'assurer que les employés en poste à la porte de la salle d'audiences sont bilingues.

F. JUGEMENTS

Parmi les faits saillants de notre vérification, il faut mentionner l'interprétation libérale que l'Administration de la Cour suprême donne à l'article 5 de la Loi sur les langues officielles qui traite des décisions, ordonnances et jugements, et particulièrement du paragraphe 5(1) dont voici le texte:

> Les décisions, ordonnances et jugements finals, avec les motifs y afférents, émis par un organisme judiciaire ou quasi-judiciaire créé en vertu d'une loi du Parlement du Canada, seront tous émis dans les deux langues officielles lorsque la décision, l'ordonnance ou le jugement tranche une question de droit présentant de l'intérêt ou de l'importance pour le public en général ou lorsque les procédures y afférentes se sont déroulées, en totalité ou en partie, dans les deux langues officielles.

Au moment de notre vérification, l'Administration de la Cour suprême s'était déjà dotée d'un plan devant lui permettre de produire simultanément dans les deux langues officielles tous ses jugements et les motifs qui s'y rapportent. Ce plan, une fois en oeuvre, amorcera une façon de procéder contrastant singulièrement avec la pratique actuelle qui consiste à n'émettre simultanément en français et en anglais qu'une partie des jugements, à savoir ceux qui traitent des questions constitutionnelles ou des causes se rapportant au Québec ou encore, ceux dont les procédures se sont déroulées dans les deux langues.

Il semble cependant que l'organisme ait éprouvé des difficultés à respecter son objectif original de mise en oeuvre en octobre, ce qui l'a amené à repousser cet objectif à la fin de 1983. Nous

croyons fermement qu'il est primordial que la Cour suprême atteigne son objectif et offre dans leur langue aux membres des deux groupes linguistiques un même accès à ses jugements. Nous ne pouvons qu'encourager la Cour à redoubler d'efforts pour y parvenir.

Actuellement, l'Administration dispose d'un système soigneusement élaboré qui lui permet de connaître avec exactitude combien de textes il lui reste à traduire et de prendre les mesures voulues si une traduction exige plus de temps que ce qui serait habituellement requis. De concert avec le Bureau des traductions du Secrétariat d'État, l'organisme a réussi à éliminer l'arriéré de traduction qui existait il y a quelques années. La décision de l'Administration d'émettre simultanément en anglais et en français tous les jugements atteste de la somme de connaissances acquises dans le domaine de la traduction juridique et de l'efficacité accrue des services de traduction. Nous avons aussi appris que l'Administration de la Cour suprême reçoit régulièrement des demandes de renseignements sur l'état d'avancement de la traduction des jugements, rappels directs de la nécessité d'aller de l'avant avec son plan.

V. LISTE DES RECOMMANDATIONS ET RÉPONSE DE L'ADMINISTRATION

Pour fins de commodité, les recommandations formulées dans ce rapport sont regroupées ici sous les cinq grands thèmes de la vérification.

L'Administration de la Cour suprême a endossé toutes et chacune des recommandations contenues dans ce rapport. Elle signale qu'elle a déjà mis en oeuvre certaines d'entre elles, notamment les recommandations 9 a) et 9 b). Elle entend donner suite aux autres recommandations dans le cadre de l'élaboration d'une politique sur les langues officielles qu'elle se propose d'entreprendre sous peu.

A. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Nous recommandons à l'Administration de la Cour suprême:

1. a) d'élaborer une politique et un plan des langues officielles clairs contenant des objectifs précis et délimitant les responsabilités dans l'application du programme des langues officielles;

b) d'élaborer des lignes de conduite et un système de contrôle adapté à ses propres besoins; et

c) de fixer des objectifs précis dont les gestionnaires seraient tenus responsables.

2 d'informer les employés des droits et responsabilités qui découlent de la Loi sur les langues officielles et de les sensibiliser aux objectifs de l'organisme en matière de langues officielles.

B. SERVICE AU PUBLIC

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

3. a) d'informer son personnel du protocole téléphonique et de la manière de s'adresser aux visiteurs;

b) d'exiger que son personnel demande aux personnes qui produisent des documents, qu'il s'agisse d'avocats ou de parties aux litiges, de spécifier quelle langue ils préfèrent dans leurs communications orales et écrites; et

c) de consigner la préférence linguistique de chaque personne à son dossier.

C. LANGUE DE TRAVAIL

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

4. a) de désigner bilingues tous les postes comportant des fonctions de supervision;

   b) de prendre les mesures pour faire en sorte que les superviseurs aient la possibilité d'acquérir les connaissances linguistiques correspondant aux exigences de leur poste ou, dans les cas d'exemptions, de prendre les arrangements administratifs voulus; et

   c) d'informer tous les superviseurs qu'ils doivent respecter la préférence linguistique de leurs employés dans leurs échanges, particulièrement pour les appréciations du rendement.

5. de relever tous les documents de travail unilingues et de les faire traduire dans les plus brefs délais.

6. d'encourager un usage plus fréquent du français lors des réunions en invitant les francophones à faire leurs interventions en français et en encourageant les anglophones à accroître leur connaissance passive du français.

7. a) de mener un examen de l'ensemble des postes des services centraux et du personnel et, si nécessaire, modifier les profils linguistiques ne correspondant pas aux exigences linguistiques réelles des postes;

   b) d'élaborer des plans de formation linguistique à l'intention des employés qui ne satisferont pas aux nouvelles exigences linguistiques des postes; et

c) dans le cas des employés bénificiant d'exemptions, de prévoir les arrangements administratifs voulus.

D. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

8. a) de fixer des objectifs de participation globaux et sectoriels pour chaque catégorie d'emploi; et

b) d'élaborer des plans d'action permettant d'atteindre les objectifs fixés.

E. AUDIENCES

Nous recommandons en conséquence à l'Administration de la Cour suprême:

9. a) de préciser sur l'avis d'audiences que la Cour offre des services d'interprétation simultanée;

b) d'offrir des écouteurs aux personnes qui entrent dans la salle d'audiences ou de s'assurer qu'ils sont bien à la vue du public sur les bancs;

c) de veiller à ce que le rôle affiché soit entièrement en anglais et en français; et

d) de s'assurer que les employés en poste à la porte de la salle d'audiences sont bilingues.